

モバイル市場の競争環境に関する研究会（第6回）

ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG（第6回）

合同会合

- 1 日時 平成31年1月17日（木） 10:00～11:25
- 2 場所 総務省講堂（総務省地下2階）
- 3 出席者

○構成員

新美座長・主査、相田座長代理、石田構成員、市川構成員、大谷構成員、北構成員、木村構成員、黒坂構成員、近藤構成員、関口構成員、長田構成員、西村（暢）構成員、西村（真）構成員、森構成員、横田構成員

○オブザーバ

大黒公正取引委員会事務総局経済取引局調整課課長補佐、内藤消費者庁消費者政策課長、独立行政法人国民生活センター 福井相談情報部相談第2課課長、公益社団法人日本広告審査機構 川名事務局長、一般社団法人電気通信事業者協会 水谷消費者支援委員会委員長、一般社団法人テレコムサービス協会 山田FVNO委員会消費者関係TF主査、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会 木村会長補佐、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟 山本業務部部長代理、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会 大谷理事、電気通信サービス向上推進協議会 明神事務局長

○総務省

鈴木総務審議官、谷脇総合通信基盤局長、秋本電気通信事業部長、田原電波部長、竹村総合通信基盤局総務課長、山碕事業政策課長、大村料金サービス課長、山路データ通信課長、梅村消費者行政第一課長、布施田電波政策課長、荻原移動通信課長、大塚料金サービス課企画官

【新美座長】 皆様、明けましておめでとうございます。本日は朝早くからお集まりいただきましてありがとうございます。ただいまからモバイル市場の競争環境に関する研究会第6回及びICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するワーキ

ンググループ第6回会合を合同して行います。論点がたくさんございますが、是非とも熱心にご議論いただきたいと思っております。

なお、本日は、冒頭にカメラ撮りの時間を設けておりますので、ご了承くださいませようをお願い申し上げます。

早速ですが、議事に入りたくと存じます。昨年11月26日の合同会合の後、12月18日までの間、モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言（案）についてパブリックコメントを行わせていただきました。この結果、79件の意見提出がございました。本日は、パブリックコメントにおいて提出された意見の内容を確認し、それら意見に対する両会議の考え方及び意見を踏まえた緊急提言（案）の修正の可否についてご議論いただきたいと存じます。

それでは、冒頭のカメラ撮りはここまでとさせていただきます。カメラ撮りの方はご退室をよろしく願いいたします。

まず、資料1及び2について事務局からご説明をお願いしたいと存じます。

【大村料金サービス課長】 緊急提言（案）に係る意見募集に対するご意見、それに対する考え方の案について、資料1に基づきましてご説明をさせていただきます。

資料1、表紙をご覧ください。座長からご紹介いただきましたように、意見は合計で79件ございました。法人団体15件、個人64件でございます。いただいたご意見について、緊急提言（案）の項目ごとに、また、類似のご意見はそれらを束ねる形で考え方の案を作成させていただいておりますので、順次ご説明させていただきます。

2ページをご覧ください。まず全体的なご意見、総論でございます。2ページ①ですが、緊急提言（案）に賛同のご意見をケイ・オプティコム、全国携帯電話販売代理店協会、個人の方からいただいております。

次に、2ページ②です。緊急提言（案）に賛同した上で、加えてご意見があるものでございます。こちらはNTTドコモからです。1行目、2行目ですが、事業者によって解釈・対応に差が出ることがないよう、具体的な基準を明示していただきたいというご意見でございます。これに対する考え方として、できる限り明確な基準が整備されることが望ましいと考えるという案を示させていただいております。

3ページ③その他の総論的なご意見です。最初はソフトバンクからのご意見です。まず1点目として、議論プロセスについて、1段落目の最後でございますように、およそ1か月という極めて短期間で方向性の案が示されており、拙速感は否めないというご意見でござ

ございます。これに対して考え方の1ですが、この緊急提言（案）については、関係各所におけるこれまでの議論なども踏まえつつ関係者からの意見聴取を実施し検討する中で、課題が明らかになってきたことから、早急に取り組むべき事項についてまとめたものでございます。なお書きにございますように、提言で取りまとめた事項以外の事項については、引き続き両研究会で検討を進めてまいりますと示させていただいております。

2点目、競争環境についてですが、1段落目の最後でございますように、競争環境等への影響についても丁寧にレビューしていただく必要がある。また、モバイル市場は固定市場と明らかに状況が異なり、料金などへの政策介入は最小限とすべきという旨のご意見でございます。これに対して考え方の2ですが、料金その他の提供条件については、市場競争に委ねることを原則としつつも、最低限の基本的なルールを守りつつ行われることが必要という考え方を示しています。また、レビューの関係について、モバイル研究会の論点として、モニタリング体制の整備を掲げており、今後具体的な方向性について検討していく予定と示させていただいております。

3点目、適用事業者、適用時期についてのご意見で、これはMVNOも対象とすることが必須というものです。また、新ルールの適用までに十分な猶予期間を設けていただくようお願いいたしますというご意見です。これに対して考え方の3ですが、今回の緊急提言（案）は、原則として全ての携帯電話事業者に当てはまるものという考え方を示させていただいております。また、適用開始までの準備期間も踏まえることは必要である一方で、是正は急を要する課題であることから、携帯電話事業者においては、具体的なルールの策定を待たず見直しの検討を開始することが望ましいという考え方を示させていただいております。

4ページ、特定非営利活動法人コンシューマーネット・ジャパンからのご意見でございます。本緊急提言（案）について評価いただいた上で、更に、契約時の説明のあり方、利用中、解約時の説明のあり方、SIMロック解除、中古端末など様々な取組を進めていくことを望むというご意見でございます。これに対しての考え方ですが、1段落目、本緊急提言を踏まえて関係者による取組が行われることが望ましいとしつつ、個別にいただいた項目についてはそれぞれ、既に関係者で取り組まれているもの、本緊急提言を踏まえて取り組みを進めていくもの、今後、両研究会で具体的に検討を進めていくもの等々ございますので、それぞれについて考え方を示させていただいております。

5ページ、個人の方からのご意見ですが、要旨の下から3行目でございますように、料

金プランについては規制でなく透明化を提言する。また、販売代理店については、提言に賛成するというご意見とさせていただきます。こちらにつきましては、説明をしっかりとしないというご意見と考えます。これに対する考え方として、提供条件の概要の説明などは既に義務づけられておりますが、それにもかかわらず利用者が正確に理解することが困難な料金プランなどが出てきていることから、見直しが必要という考え方を示させていただいております。

6 ページ、緊急提言（案）の具体的な内容ですが、はじめに、2の料金プランの実現に関する部分でございます。まず、総論的なご意見で、①緊急提言に賛同のご意見を個人の方からいただいております。次に②、緊急提言に賛同した上で、加えてご意見をいただいているものでございます。テレコムサービス協会から、MVNO振興の観点にも留意しつつ、過剰な規制とならないよう慎重に進めていただくことを希望するというご意見をいただいております。

これに対する考え方ですが、モバイル研究会で、MVNOを含めた事業者間の公正な競争条件を確保する観点から、今後、接続料の算定方法の見直し等について検討を深めてまいりますと示させていただいております。

7 ページ③、緊急提言の内容以上の対応を講ずるべきというご意見でございます。こちらにつきましては様々なご意見をいただいているところですが、例えば7ページのご意見ですと、1段落目の最後のところ、利用量に従い自動的に安いプランを選択するような料金体系とすべき。また、8ページの上から3行目、MNPや学生といった条件による割引はやめるべき。8ページの次のご意見、これは様々なご意見をいただいているところですが、例えば2番目のポツにありますように、プリペイドプランの導入義務化をすべきではないかなど、本当に様々なご意見、ご提案をいただいております。これらに対する考え方としては、いただいたご意見については参考として承るとさせていただいた上で、今回の緊急提言の考え方をなお書きで示させていただいております。

11 ページ④ですが、こちらは2件のご意見をいただいております。料金・提供条件については、規制するのではなく、説明の徹底、利用者の理解促進に取り組むべきというご意見でございます。こちらは総論的なご意見のところでも同様のご意見があったと思いますが、それと同じ考え方を示させていただいております。

13 ページ⑤その他のご意見です。最初のご意見は、KDDIからのご意見ですが、13ページの意見要旨をご覧いただければと思います。5Gを実現、普及していくに当た

って、普及期における端末価格の高騰が懸念されるということ。また、4段落目、提供条件への規制は避けるべき。今後の端末代金の負担感を軽減するため、一定の端末購入補助については、諸外国の例も考慮の上、引き続き認めるべきという旨のご意見でございます。

これに対する考え方として、1段落目の最後のところですが、この緊急提言は、最低限の基本的なルールとして、提供条件に関する規律を定めることを提言しているものということを示し、また、2段落目ですが、通信役務の一定期間の継続利用を条件としない端末代金の割引、これは一律に否定されるものではないと考えるということを示させていただいております。なお書きで、諸外国で同様の例が見られるという状況は参考になるものですが、そのことをもって、我が国の現在の携帯電話市場を踏まえた公正競争を促進するための措置が不要となるものではないと考える旨を示させていただいております。

15ページ、次はソフトバンクからのご意見です。こちらにつきましては、2段落目ですが、各種割引、キャンペーンについてはプラスの側面も存在するという旨の考え方を示させていただいております。これに対して、通信料金の割引などをこの緊急提言は否定するものではありませんが、事業者間の公正な競争を制限し、あるいは利用者の利益を阻害するというものについては見直しを求めるという考え方を示しております。

そのほか、次のご意見は、電波認定の比較審査のあり方、更にその下は、個別の事業者の料金プランについてのご意見ということで、こちらにつきましては参考として承るとさせていただきます。

16ページ、通信料金と端末代金の完全分離に関するご意見でございます。まず、賛同のご意見です。最初はNTTドコモからのご意見で、残債免除プログラム、端末買換えサポートプログラム、4年縛りについて、見直しに賛同するというご意見です。そのほか、賛同のご意見を関係の団体あるいは個人の方からお寄せいただいているところでございます。

20ページ②、賛同の上で、プラスでご意見があるというものです。最初は、NTTドコモのご意見ですが、事業者によって解釈・対応に差が出ることがないように定義や具体的な要件の明示をお願いしたいというものです。また、一番下の行ですが、端末の値引き自体は一律に否定されるべきものではないというご意見で、これは先ほどご覧いただいたご意見の中に類似したものがございましたので、同じ考え方を示しております。

そのほか、端末とインフラの抱き合わせ販売を継続することは望ましくない、SIMフリー端末一本でよいのではないかなど、様々なご意見をいただいております、これらに

については参考として承るということにさせていただいております。

次に25ページ、完全分離に反対又は慎重なご意見でございます。26ページ、情報通信ネットワーク産業協会からのご意見で、下から2段落目の最後でございますように、競争がイノベーションの起爆剤となり、様々な恩恵がもたらされてきたことを軽視すべきではない。完全分離に当たっては、端末サービスの価格変動による消費者の混乱、市場の縮小、また多くのモバイル関係産業への悪影響が出ないよう、更に今後のIoTデバイスの登場なども踏まえて、慎重な検討が必要という旨のご意見をいただいております。そのほか、KDDI株式会社、UQコミュニケーションズなどからご意見をいただいております。これらに対する考え方を示させていただいております。まず、25ページの考え方の1段落目ですが、本緊急提言は、最低限の基本的なルールとして提供条件に関する規律を定めることを提言するものであるという先ほどと同じ考え方を示した上で、2段落目で、通信料金、端末代金は、本来密接に関わるものであるからこそ、利用者にとってその区分がわかりづらくなりやすいと考えられるため、分離の徹底が必要と考えるという基本的な考え方を示し、なお書きにおいて、セット販売自体を禁止するものではないということを示しています。また、端末の高価格化の懸念に対するご意見については、分離をすることによって多様な選択肢が示され、利用者が自由な選択が可能になることが期待されるという考え方を示しています。

端末の設定、操作についてのサポートが弱くなるのではないかとのご意見については、サポート自体を充実していくための方策を検討すべきという考え方を示しております。

端末を二、三年ごとに買い換えることで、端末に関するセキュリティの問題に対応できているのではないかとのご意見もございましたが、これに対しては、セキュリティの問題については、利用者に対する周知等により対応すべきものであり、別途の検討が行われるべきものであるという考え方を示しております。そのほか、これまで出てきたようなご意見に対する考え方を重ねて示させていただいているところでございます。

36ページ、端末買換えサポートプログラムや4年縛りについて許容すべきというご意見です。これは、ソフトバンクとKDDIの2社からご意見をいただいているところでございます。36ページの意見要旨をご覧くださいと思いますが、端末買換えサポートプログラムへの加入はお客様の選択である。スイッチングコストの上昇もない。諸外国においても一般的に行われるプログラムであるということをご意見としていただいております。これに対する考え方として、依然として通信役務の一定期間の継続利用を実質的に条

件とする端末代金の割引等であって、更に、緊急提言（案）で書かせていただいた問題があることから、抜本的に見直すことが必要という旨の記述をさせていただいているところでございます。

39ページその他のご意見ですが、様々なご意見がございました。最初のご意見が、全国携帯電話販売代理店協会で、激変ではなくて、段階的なシフトが行えるような制度設計にしてほしい。また、そのページの最後ですが、キャリアショップは地域のICT拠点として、ICT社会を支える重要な社会インフラになるというご意見。

次のご意見は、端末のアフターフォローに関する苦情が増大していくのではないかと。更に、その次のご意見は、青少年のインターネット環境整備の観点で、SIMフリー端末などにおけるフィルタリングの有効化措置に関するご意見など、様々なご意見をいただいているところでございまして、こちらについても基本的には参考とさせていただくという旨の考え方を示しつつ、提言の内容などを紹介する形で考え方の案を示させていただいております。

44ページ、行き過ぎた期間拘束の禁止に関するご意見です。まず、賛同のご意見を全国消費者団体連絡会などからいただいております。

45ページ②、賛同した上で、加えてご意見をいただいているものです。こちらのご意見は、賛同はするが、2年縛り契約自体の禁止に踏み込まないと根本的解決にはならないのではないかとというものです。これに対しては、緊急提言の考え方を改めて示させていただいているところでございます。

46ページ③、期間拘束の見直しに関するご意見です。最初は、NTTドコモのご意見ですが、他業界など一般的に行われている定期契約の状況も参考にして広く検討することが必要というものです。次は、ソフトバンクからのご意見で、料金差や解除料、違約金の水準などを仮に定める場合であっても、あくまでも定性的な考え方を示すレベルにとどめるべきというご意見をいただいております。こちらについては、最初にごございましたように、できる限り明確な基準として整備されることが望ましいという考え方を改めて示させていただいております。

47ページ、KDDIからのご意見ですが、当社の料金プランは見直しの対象には該当しないと考えるというものです。また、48ページ、違約金の水準については、過去の司法判断においても正当性が認められているという旨のご意見をいただいております。これに対して、緊急提言を受けて制度化される内容を踏まえ、料金プランの具体的な見直しを

行うことが適当という旨の考え方を示しております。また、過去の裁判は、違約金の水準が消費者契約法の規定により無効となるかどうかが争われたものであり、違約金の水準は無効とする程度には達していないものの、事業者間の競争が阻害されることによって結果的に消費者が経済的な損失を被っているとすれば、それは別途、競争政策ないし立法政策において解決される事項であるという判決の考え方を示させていただいております。

48ページ④、期間拘束の自動更新の見直しは不要というご意見をKDDI、ソフトバンクからいただいております。これに対しては、緊急提言の考え方を改めて右側で示させていただいております。一方で、49ページ⑤、自動更新は廃止すべきというご意見もいただいているところでございます。これに対して、期間拘束の更新は、利用者の真正な意思に基づき行われることが必要ですが、一方で、更新にかかる手続の手間の省略を望む利用者もあり得るため、一定の形での自動更新の必要性というものを示させていただいております。

51ページ⑥、複数サービスの拘束期間を共通化することは困難というご意見ですが、2番目のポツにございますように、複数の事業者が業務提携して提供しているという場合が考えられるので難しいというものでございます。これに対しては、利用者を過度に拘束することがないよう改善策を検討することが適当とさせていただいております。

53ページから、合理性を欠く料金プランの廃止について、ご賛同のご意見を3者からいただいております。また、加えてご意見をいただいているものですが、54ページ2行目あたりで、明確な数値目標があるべきであるというもの。また、シンプルな料金体系が大切であるなどといったご意見をいただいております。それぞれ考え方を示させていただいております。

55ページがその他のご意見で、KDDIからのご意見、ソフトバンクからのご意見などなどいただいております。それぞれに対する考え方を示させていただいております。

以上が58ページまでの料金プランの関係についてのご意見でございます。

【梅村消費者行政第一課長】　　続きまして、58ページ、3. 販売代理店の業務の適正性の確保でございます。総論としてのご意見を個人の方からいただいております。3、4行目ですが、キャリアから代理店に対する評価制度には一定以上のプランの契約が必要であり、達成できない場合には業務に対する手数料が支払われないだけでなく、代理店の評価が下がり、全体的な手数料も支払われなくなるといったもの。また、10行目ですが、操

作案内、料金収納、故障受付などのアフターサービスは評価の対象とならないといったことが書かれています。更に、59ページの下から3段落目のところですが、もちろん悪質な代理店は存在するため、行政が代理店の実態を把握して直接指導することは望ましいが、一番立場が弱いのは代理店であることを認識し、消費者の意見だけを聞いて代理店を指導するのではなく、代理店の意見を聞いた上でキャリア側を指導する必要があるというご意見がございました。これに対しては、参考として承るという回答を示させていただいています。

59ページ(1)背景と、60ページ(2)問題点の部分は、事実確認的なご質問、コメントがございまして、考え方の案を示してございます。60ページ(2)問題点の1つ目のご意見につきまして、漢字の「言う」は平仮名の「いう」の誤記ではないかとの指摘を3つほどいただきまして、そのうちの1つ、9ページの該当箇所について、修正させていただきたいと思っております。

61ページ(3)提言についてのご意見でございます。賛同するというご意見を5ついただいております。全国消費者団体連絡会、全国消費生活相談協会、ケイ・オプティコム、そして個人が2件でございます。

62ページ、賛同する、ただし意見あり、というところにつきましては、6つほどご意見をいただいております。最初のご意見は、ジュピターテレコムでございますが、1段落目には、届出制の導入につきまして、電気通信サービスに関する課題を解決するための方策であると評価をいただいております。一方、懸念点もお示しいただいております。具体例で申し上げれば、事業地域の不動産会社や電気商の店頭で当社サービスのパンフレットを置いて不動産契約や電化製品購入を目的に訪れた方のうち、サービスに興味を持たれたお客様をご紹介いただく場合があり、こういったケースも媒介に含まれるのではないかと危惧しているというものでございまして、行政事務を増加させることなく実効性のある範囲となるよう定めていただきたいというご意見でございます。これに対して、賛同のご意見として承りつつ、届出制の導入の詳細な検討に当たりましては、電気通信事業法の改正を含めた必要な措置を検討していく中で適切に具体化されることが望ましいという考え方を示しております。

63ページ、ソフトバンクのご意見でございます。1段落目、代理店独自施策による端末購入補助を抑制するルールを導入することについては、利用者間の公平性の観点等から賛同の意を示しているということ。2段落目、端末販売の補助額に定量的な基準を設ける

ことや、執行体制、監視体制を確立することをルール化すること。3段落目、型落ち端末、廉価端末に別の基準を設ける等の配慮も必要であるということ。4段落目、キャリアショップの販売代理店のみでなく、併売店、家電量販店に対しても、当然のことながら同一ルールの適用が必要というご意見でございまして、こちらも賛同のご意見として承りつつ、携帯電話事業者だけでなく販売代理店による割引についても必要な措置が講じられることが適当ということと、具体的なルールにつきましては、関係者が行うべき見直しが明確になるよう、関係者の意見を聞いた上で明確化されることが望ましいとしてございます。また、販売代理店に関するルールにつきましては、媒介等業務受託者である限りは共通のルールとすることが適当ということを示させていただいております。

次に、イオンリテールのご意見でございしますが、前半では、販売代理店の過度な端末購入補助に対してのルールの明確化を希望するというをおっしゃっています。また、後半では、届出制につきまして、概ね賛同ですが、手続の簡略化、代理店の運営コスト増とにならないよう配慮いただきたいというご意見です。これに対しては、賛同のご意見として承るということと、その制度の詳細については適切に具体化されることが望ましいということを示してございます。

その後、個人の方からのご意見がございまして。どのような罰則があるのか等々制度の詳細を質問しているものに対しては、今後、適切に具体化されることが望ましいといった考え方を示しております。また、65ページ、3社の寡占を崩して格安携帯電話会社のシェアを増やすには、通信回線のコストを透明化することが必要といったご意見に対しましては、モバイル市場の競争環境に関する検討会では、引き続きMVNOを含めた事業者間の公正な競争条件を確保する観点から、接続料の算定方法の見直し等について検討を深めてまいりますという考えを示してございます。

65ページ③その他でございまして、8件のご意見をいただいております。UQコミュニケーションズからは、販売代理店の行政に対する手続等につきましては、電気通信事業者等が取りまとめを行うものではなく、総務省と販売代理店間で直接やりとりをされるものと認識しているというご意見でございまして、こちらも販売代理店の現状を把握するための必要最小限の制度として届出制を導入することが緊急提言（案）では書かれておりますが、その制度の詳細につきましては、適切に具体化されることが望ましいという考え方を示しております。

次に、NTTドコモのご意見ですが、こちらは販売代理店における通信契約の媒介を条

件とした端末の値引きや、キャッシュバック等が抜け道とならないよう、事業者、販売代理店に共通した明確なルールの設定が必要とされております。これに対しても、UQコミュニケーションズに対するものと同様の考え方を示させていただいています。

また、全国携帯電話販売代理店協会からは、届出制の導入に当たり、販路を問わず、役務を取り扱う代理店を全て対象にしていただきたいということで、二次代理店以下、量販店、電話勧誘販売といったところを具体的に書かれてございます。また、届出方法は、電気通信事業者経由での届出とすべきという考え方を書かれてございます。これに対しては、参考として承るということを示させていただいております。

その後、KDDIの意見が2つ続いてございます。1つ目は、販売代理店の独自の端末購入補助についてのものでございますが、適正な範囲での端末購入の補助については引き続き認めるべき、端末購入補助ガイドラインの見直しを適切に行うべきというご意見でございます。これに対して、販売代理店による割引等についても対応が必要という旨の考え方の案を作成してございます。2つ目は、販売代理店の業務について、不適切な勧誘行為や実態に対して業務改善命令を行うよう規定する場合には、どのような行為や実態が対象となるのか、具体的な基準を示していただくことを要望するというものでございます。これに対しても、今後の検討における参考とさせていただきたいという考え方を示してございます。

次に、楽天のご意見でございますが、不適切な実態が生じている電気通信事業者及び業務を把握いただいた上で、範囲を特定して、業務改善命令を行う運用としていただきたいということで、その趣旨としては、1つの代理店が複数の通信事業者の様々な通信サービスの代理店となっている例が見られるということで、不適切な通信サービスの改善を促すに際し、同一の代理店内で適切に営業活動をしている他の通信事業者向け業務への影響を避けていただきたい、というものでございました。

また、個人からのご意見が2件ございました。1件目は、代理店、販売店で行ってきた販売手法は一部を除き全てキャリアの指導で行われており、ショップにおける販売員の話法までがキャリアのマニュアルに基づいて行われてきた。クレームの大半はこうした販売手法に起因することが大半というご意見でした。これに対しては、参考として承るということにさせていただいております。

2件目は、光コラボの電話勧誘販売などについて対策をしてほしいというもの、また、高齢者の方への対応をしていただきたいというものでした。これに対しては、緊急提言(案)

に書かれた対策、あるいは高齢者への適切な対応については、現在、消費者WGの論点として挙げているといったことを示させていただいております。

3章は以上でございます。

【大村料金サービス課長】 続きまして、69ページ、4. 今後の検討の方向性に関するご意見を幾つかいただいております。最初はテレコムサービス協会からのご意見で、4行目でございますように、MVNOとMNOなどの中での同等性確保が極めて重要。テレコムサービス協会MVNO委員会の新政策提言を引用いただいた上で、接続料や卸料金の公平性等の確保などの論点についても速やかに措置を講じていただくよう要望するというご意見です。

次のケイ・オプティコムからのご意見も同様のものがございます。これに対しては、モバイル研究会で引き続き検討を深めてまいりますという形で考え方を示させていただいております。

70ページ、ソフトバンクからのご意見ですが、新たなルールが議論される場合には、ルール対応の効果を十分見極める期間を確保した上で実施していただくよう要望するという旨のご意見でございます。これに対する考え方ですが、モバイルの研究会で関係の取組の進捗についてフォローアップを行うことにしている。また、モバイル研究会の論点として、モニタリング体制の整備を掲げており、今後具体的な方向性について検討していく予定とさせていただいております。

次は、楽天からのご意見でございます。モバイル・ナンバー・ポータビリティについて、利用者負担が高額、また、手続がワンストップ化されていない。SIMロックについても消費者にとっての妨げになっており、早期に検討を深めるべきという旨のご意見をいただいております。これに対する考え方ですが、MNPやSIMロック解除については、総務省の4月の検討会報告書を踏まえて、昨年8月に関係ガイドラインを改正したところであり、今回の緊急提言（案）でも、4月の検討会報告書で取り上げられた事項については実施状況の検証を行うとしているところでございまして、その検証の中で検討をしていきたいという旨の考え方を示しております。

71ページ、その他のご意見でございます。こちらにつきましては本当に様々なご意見をお寄せいただいております。基本的に全てご意見、ご参考として承るとさせていただいておりますが、幾つかだけ紹介をさせていただきたいと思っております。

最初は、全国携帯電話販売代理店協会からのご意見で、総務省、有識者、キャリアとの

協議を深め、社会のニーズに的確に応えられるショップのあり方を引き続き検討してまいりたいというものでございます。これに対しては、販売代理店は利用者にとって身近な窓口であるという位置づけであるという旨の考え方を示しています。

次は、鹿児島県からのご意見でして、2段落目にございますように、地方の不採算地域において事業者が自ら携帯電話網を構築することが困難になっていくのではないかと。まずは、インフラシェアリングの積極的な活用を推進するような仕組みをつくっていくべきではないかというものでございます。これに対しては、現在までに総務省で行っている取組を示しています。インフラシェアリングの活用について、ガイドラインの策定・公表などに取り組んでおり、また、条件不利地域については、携帯電話等エリア整備事業（補助事業）による対策を講じているというようなことを示させていただいております。

そのほか、割愛させていただきますが、様々なご意見をいただいているところでございます。

意見募集に対してお寄せいただきましたご意見の概要及びそれに対する考え方の案は以上のおりでございます。

引き続きまして、資料2に基づきまして、緊急提言（案）の若干の修正についての案をご説明させていただきます。基本的には修辭的な修正、また時点が変わったことに伴う修正でございます。

まず、表紙をつけさせていただいております。それに伴いまして、1ページ目にありました研究会、ワーキンググループの名前を削除させていただくことにしております。1ページの中ほどですが、「本年」とあったところを、時点を修正して「2018年」とさせていただきます。

次に3ページから4ページにかけてですが、端末買換えサポートプログラム、いわゆる4年縛りについて、緊急提言（案）の段階では、同じプログラムへの再加入を条件から除く方針が事業者から表明されたとしておりましたが、昨年11月29日にソフトバンクが、また、本年1月16日にKDDIがその見直しを実施しましたので、「表明された」という記述を「除かれた」という記述に修正しているところでございます。

【梅村消費者行政第一課長】 続いて、7ページに参りまして、販売代理店の業務の適正性の確保のところでございます。こちらにも修辭的な修正でございますが、「P I O - N E T」の記載を半角から全角に、ほかの部分と統一する形にしております。また、苦情相談件数が「低下」と書いてありましたが、日本語的には「減少」のほうが適切であろうと

ということで修正させていただいております。また、7ページの一番下でございますが、携帯電話とFTTH関係の苦情について、1万件超のところ、FTTH「のうち光コラボサービス」と、より正確性を期する観点から加えさせていただいております。この部分は、8ページの右上の図のデータを文章にしたものでございますので、図に従って明確化した方がよいただろうということで書かせていただいております。

同じく8ページ、P I O-N E Tの記載を修正しております。

9ページに参りまして、下から5行目でございます。漢字の「言う」というところを平仮名の「いう」に記載を改めさせていただいております。

10ページに参りまして、全国携帯電話販売代理店協会のあんしんショップ認定制度のショップ数でございますが、10月時点であったものを12月時点にしているところがございます。

修正点については以上でございます。

【新美座長】 ありがとうございます。資料1及び2についてご説明をいただきましたが、それを基にご討議いただきたいと思っております。緊急提言（案）に対して提出された意見及び意見に対する本会合の考え方及びモバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言（案）の修正案につきましてご質問、ご意見ございましたら、ご自由にご発言いただきたいと存じます。どうぞよろしくお願いいたします。

どうぞ、黒坂構成員。

【黒坂構成員】 慶應大学の黒坂でございます。まず初めに、この緊急提言（案）または括弧が取れた緊急提言の中身及び今回のパブリックコメントに対する返答について、賛成の立場を表明させていただきます。その上で、3点要望と意見を述べさせていただきます。

資料1の意見募集に沿ってお話しさせていただきますが、まず1点目、要望でございます。2ページ目から3ページ目にかけて、NTTドコモのご意見に関連するものでございます。従前から申し上げていることではございますが、今回の緊急提言及びそれを受けて変更される様々な制度や料金プランについて、国民生活上の影響が非常に大きいものと理解しております。おそらく今回、この後、法改正及びその先の作業が進んでいくと想定されますが、そういった具体的な作業について、今後できる限りスケジュールであるとか手続ということをより多くの関係者ないしは国民全体に広く知らしめていただきたいと思っております。特に法改正については、法律の中身に詳細が書かれるということは、通例から考え

るとあまりないと思いますので、以前から議論のある「合理的」であるとか「著しい」であるとか、その辺をどのように判断するのかということについて、どこでどのように明確にされていくのかということが、これは事業者だけではなくて国民の関心でもあろうかと思っておりますので、そういった検討がどのように進められていくのかということはこの委員会等を通じてでももちろん構いませんので、広く周知していただきたいというのが1点目の要望でございます。

関連するものでございますが、続いて48ページ目、49ページ目でございます。期間拘束の自動更新の見直しに係る問題でございます。ここについても緊急提言（案）で示されている考え方に私自身は賛同するものでございますが、自動更新はそのまま何らかの形で残るということになると、従前から様々なところで指摘されているとおり、どのように通知されていくのか、確実に自動更新でよいと消費者が理解して納得できるのかということの明確化が必要だろうと思います。現在、事業者の皆様はSMSであるとか、場合によっては電話であるとかで通知をされていると伺っておりますが、これがどのような手続だと消費者も納得できるのかということ、できるだけ統一的な考え方がもたらされるよう、考え方の整理及びその規律、執行体制ということを検討いただきたいというのが2点目の要望でございます。

3点目、意見でございますが、これは62ページのあたりに関係してまいります。販売代理店の届出の対象のお話について、62ページ及び66ページにも幾つかコメントがあったと思いますが、どの程度までこの届出制の範囲にするのか。これについては私からの一つの意見として聞いていただければと思いますが、おそらく代理店業務といっても、単純にお客さんに対してサービスプランを紹介し、実際の契約行為は行わずに送客しているような方々もいらっしゃるのではないかなと思います。例えば、不動産屋が、アパート入ってくれたらケーブルテレビが云々といったことも多分あると思います。ただ、実際の契約行為は事業者が行っていることを考えますと、どのあたりまでを対象とするのかということは、業界の関心のあるところだろうと思います。私の考えは、一般論としては、契約実務を伴う事業者が対象になるべきであろうと。単純にお客さんを送っているというような形、紹介しているというだけではなかなか対象にしづらい。そこまで入れてしまうと、わけがわからなくなる可能性があるだろうと思っておりますので、そのような考え方があるのではないかと思っております。ただし、66ページでご指摘いただいたとおり、そのような、送客だからよいだろうという形で、それが何らかのキャッシュバックであるとか、

今回規制の対象にしたい行為の抜け道になるようなことがそこで発生してしまっただけでは困りますので、一義的には、対象範囲というのは契約実務を伴う事業者、しかしながら、実態としてどうなっているのかということを経営的にモニタリングしていく体制というのを同時に考えていくことが望ましいのではないかと考えております。

以上です。

【新美座長】 ありがとうございます。ただいまの黒坂構成員のご意見に呼応するものでも構いませんが、ほかにご意見がございましたらお願いします。それでは大谷構成員、よろしくお願いします。

【大谷構成員】 ありがとうございます。大谷でございます。今の黒坂構成員のご意見に賛同します。今回、79件ものご意見が寄せられ、しかも個人が64件ということで、社会の関心が非常に高いということを改めて認識させられました。分量もたくさん書いてくださる方が多くて、事務局側での整理も大変だったと思いますが、興味深く読ませていただきました。

全体的に拝見していますと、この緊急提言の内容が正確に理解されていないようなご意見も多数見当たるような気がしております。提言において端末と通信サービスの完全分離とっておりますが、端末の購入を条件づけて通信料金の割引をすることを廃止するというように、その関係性について提言しているものであり、端末代金の割引そのものを全面的に禁止しているわけではないというところを十分に理解されていないご意見なども散見されました。今後具体的なルールを明確にしていく上で、いわゆる競争政策などでよく見られる手法ですが、ブラックリスト、明らかにこれがだめな行為と、それからこれは大丈夫というホワイトリストのようなものをあわせて準備するようなやり方を、最初から全部そろえていくのは負担も大きいとは思いますが、是非ご検討いただければと思います。

また、代理店のビジネスの状況について、4Gの通信契約というのが一定程度飽和状態にある現状を考えますと、非常に難しい状況になっていると思いついて拝見いたしました。例えば、58ページから59ページにかけての個人52の方のご意見ですとか、68ページの個人27のご意見は、代理店とキャリアの関係といったものが消費者に対するサポートの不足ということにどう結びついているのか、その構造をうかがわせる内容になっていたかと思っております。もちろん、書かれていることが全てのケースに当てはまるということではなく、そのご意見を下さった方の周辺で起こっていることを伝えられたということだと思いますが、やはり代理店におけるビジネスの実状ですとかキャリアとの関係というもの

についてもできるだけ情報を集めて、代理店が過剰な、ガイドラインに即していないような販売方法をとられたりすることの背景についても、十分に注視していく必要があるのではないかと思います。その意味でも、代理店の届出制ということで、直接その状況をモニタリングできる体制となるのが極めて有効ではないかと思っております。

以上でございます。

【新美座長】 ありがとうございます。今後の作業の方向性についてご意見を賜ったものと思います。

ほかにご意見、ご質問ございましたら、よろしく申し上げます。それでは、横田構成員、申し上げます。

【横田構成員】 千葉大学の横田です。この研究会に限らず、届出制を導入するという議論に、私は、ほかの会議等でも関わっておりますので、その点について少し申し上げたいと思います。

届出制を導入するとき、どうしても行政側は情報収集のために届出制を導入するという議論をするのですが、社会に向けたメッセージのあり方として、これまで任意に提出をお願いしていた情報収集と何が違って、何のためにどれだけの情報を収集するのかということを確認にいたしませんと、今回のようなご意見が出てきます。例えば「今まで収集していたものを全部出すとなると、大変過大である」というような、これまでよく協力していただいた方からの反発というのも生じます。また、届出制をしていないことをもって何らかのサンクションをつけるのかどうか、これは一応オプションがあるわけですが、そのサンクションのありようによっては、結果的には許可制と似ているではないかというご意見もあるところかと思えます。これは行政手続を考える点で非常に重要な視点でありまして、届出制がややもすると類似のほかの制度と似たように使われるという警戒感がありますので、事務局におかれましても、また今後の立法スケジュールとの関係でも、この届出制が何を意図していて、これまでの情報提供と何が違うのか、あるいは同じなのかという点についてかなり議論を尽くさないとご理解が得られない部分ではないのかなということを感じました。

以上です。

【新美座長】 ありがとうございます。これは今後の制度設計についてのご意見ということだと思います。

どうぞ、市川構成員、申し上げます。

【市川構成員】 市川です。よろしくお願いいたします。

最初に、先ほどもご指摘ありましたが、パブコメにこれだけの数の意見提出があったこと、特に事業者や事業者団体から、緊急提言（案）に書かれた3つの重要な方針についての将来までコメントいただき、その上で現在の対応についてご意見をいただいたことは非常に有意義なことだと思っております、構成員の一員として感謝申し上げたいと思います。

概ねこの方針に私は賛成の立場であります、提出意見の中にも数多くございましたが、具体的にどのように制度に落とすかがほとんど全てという形のものになっていて、ここまで事態が切迫しているので、この方向で考えた方がよいというのがこの緊急提言だろうと思います。かつての法改正のときもそうでしたが、様々実態を見ながら、どのような順番で入れていくとか、あるいはここを留保するとか、様々なテクニックを行使してガイドライン等もつくってきましたし、色々な形で制度をつくってきたという歴史が電気通信事業にはあると思います。私からのお願いは、きちっと事情を掌握して、皆様とやりとりをしながら、どのようにやるのが最終的にもともと目指していた最終ゴールに近いのかという話で立法するあるいはガイドラインをつくるということが大事かなと思います。横田構成員がおっしゃっていたように、私も消費者WGにいますが、どうしても手続が正確に守られているかが全てという、それはそのとおりですが、それは結局何のためにしたかったのかという話にならない。そこが多分事業者の方々の懸念されているところであろうと思いますので、何度となくこういうことを言っておりますが、もともと何がしたかったかということに立ち戻らないと、実際のビジネスであったり、将来サービスの形がどんどん変わっていく中でルールづくりということを念頭に置きながら対応していくことが大事だろうということで、コメントいたします。

【新美座長】 どうもありがとうございます。

ほかにございますか。それでは、木村構成員、どうぞ。

【木村構成員】 主婦連合会の木村です。本当にたくさんの意見があって、まとめるのも大変だったと思っております。私は、この間、色々と通信契約のチラシや、ホームページなどを拝見したのですが、やはり現状はとてもわかりにくくて、自分はこのプランだと幾らだろうと思っても、アスタリスクがついていて、細かい注意事項がたくさんあり、自分に当てはまるのかどうなのかわからない。本当にシンプルでないので、今回のこの提言を受けて、是非シンプルでわかりやすい契約にさせていただきたいと思っております。

1点、これは要望ですが、そういったチラシやホームページの中に様々な用語が出てきますが、やはり利用者としては用語がとてもわかりにくくて、その用語を誤解して理解していたり、面倒くさいから考えないということもあると思いますので、できるだけ統一していただきたいです。もしどうしても使わなくてはいけない用語があれば、少し解説をしていただく。そして、文字は、本当に小さく見づらいと感じます。できるだけ見る人の立場に立った表現方法をとっていただきたいと今回の提言を通じて思いました。

以上です。

【新美座長】 ありがとうございます。

時間も限られておりますので、それでは1点だけ。

【近藤構成員】 老テク研究会の近藤でございます。緊急提言（案）の5ページの、期間拘束のある複数の契約の締結で困っている場合、複数のサービスを同時に無料で解約できる期間を設定するなど改善策を検討してほしいというところに花丸をつけたぐらいとてもすばらしいなと思います。

また、F T T Hの問題は、有店舗よりも無店舗の方がはるかに問題は多いということはアンケート結果からも確かなのですが、どのように無店舗の代理店に届け出させ、把握するのか、教えていただけたらと思っています。

それから、私たちはずっと電話教室をボランティアでやっているわけですが、つい今年からは行政、地域ケアマネージャーと一緒にやることになりました。利用者側も、先ほど木村構成員がおっしゃったように、なかなかスマホの用語や電話業界の言葉というのはわからなくて、前回の委員会でもご報告したように、何を言われているのかわからないという人にどんなに説明しても、お店の側もとても大変だし、聞く側の消費者も時間ばかりかかって申しわけないというふうになってきます。ですから、窓口のあり方、よくわかる人とわからない人を同じように同じマニュアルで対応するというところを見直していただくよう、また、それをキャリアの方々も指導していただけるようにすると、店舗の方たちももう少し負担が減るのではないかと思います。以上、意見でございます。

【新美座長】 ありがとうございます。1点質問がありました。無店舗の場合、どうするのかということだったと思いますが、事務局いかがでしょうか。

【梅村消費者行政第一課長】 こちらの緊急提言にもございますが、電話勧誘等につきましても、販売代理店を介して勧誘等々を行ってございまして、こういったところの苦情相談も問題視しています。そういった意味では、販売代理店につきましても、電話勧誘等々

で行うところ、店舗で行うところ、双方を視野に入れているものと認識してございます。

【新美座長】 ありがとうございます。無店舗の代理店も届出対象に入っているということですか。

【近藤構成員】 どのように把握するのでしょうか。

【新美座長】 届出制でやりますから、そういうところにも届け出てもらおうということですか。

【近藤構成員】 信じるしかないということでしょうか。

【新美座長】 ええ、そうですね。

まだ今後の方向性をどうするかということについてご意見があろうかと思いますが、皆様、この緊急提言（案）について賛同である。緊急提言の（案）を取ってよろしいということご意見だったかと思しますので、（案）を取ったもので取りまとめるということにしたいと存じますが、よろしいでしょうか。

ありがとうございます。構成員の皆様におかれましては、非常に熱心にご議論いただきましたことを、まずは御礼申し上げます。この緊急提言では、総務省におきまして、今後、電気通信事業法の改正を含めて必要な措置を検討・実施することを提言しております。公正な競争の更なる促進や、利用者利益の一層の確保のため、総務省におかれましては、この緊急提言を踏まえまして必要な措置を早急に講じていただきたいと思いますと思っております。

また、携帯電話事業者をはじめとする関係の皆様におきましては、今回の緊急提言の趣旨や今後の総務省の措置を踏まえまして、料金プランの抜本的な見直し等、モバイルサービス等の適正化に向けた取組が行われることを強く期待しております。どうぞ皆様よろしく願いいたします。

それでは、次の議事に移りたいと存じます。両会議においては、緊急提言に掲げた内容以外にも、今後の中間報告に向けて更に検討を進める必要があるとされる論点がございます。本日はその中で、両会議の構成員の皆様と一緒にご議論いただくことが有益と考えられる論点につきまして、意見交換を行っていただきたいと思います。

まず、事務局からその論点の内容や関連するご意見についてご説明いただいて、その後皆様にご議論いただきたいと思います。それでは、資料3につきまして、事務局からご説明をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

【大村料金サービス課長】 資料3をご覧ください。まず、1ページ目ですが、こちらはモバイル研究会の初回に示させていただいた論点を大きく5つに分けて示させていただ

いております。そのうち利用者関係の論点というのが2番目、3番目、4番目でございます。この2番目、3番目、4番目の論点のうち、緊急提言で取り上げていない部分、残っている部分というのが大きく2つございます。まず、論点2の2番目、拘束期間全体での支払総額の提示、販売代理店における表示のあり方などについて検討が必要ではないかという点。また、論点4の2番目、利用者料金などの状況を継続的にモニタリングする体制の整備について検討が必要ではないかというこの2点でございます。

それぞれこれまでのご意見などを整理してございますので、2ページ目をご覧ください。2ページ目が拘束期間全体での支払総額表示関係でございます。上の枠は、初回のモバイル研究会で示させていただいた論点をそのまま引用してきたものでございます。通信サービス・端末を合わせた拘束期間全体での支払総額を利用者に提示することなど、利用者の理解促進のための取組を検討することが必要ではないかとさせていただいています。関係するご意見ですが、まず、発表者の主な意見です。これは関係事業者のご発表内容です。1点目、これはNTTドコモですが、契約時にお渡しする契約書面において、昨年8月より月々の支払総額、26か月分の推移をグラフで示しているなどの取組をしているということです。次は、KDDIですが、ガイドラインに沿って通信サービスと端末料金を含めた請求予定額の変化がわかる帳票を提示しているということでございます。更にソフトバンクですが、月額料金の支払額の推移について、シミュレーションツールで提示をしているということでございます。

関係する構成員からのご指摘ですが、2年間の期間拘束を行っているにもかかわらず1年目だけに適用される割引が設定されている。そのような中で、1年目の月額料金だけを前面に出した広告が行われており、消費者が惑わされているのではないかということで、拘束期間全体での支払総額を利用者に示すべきではないかというご指摘があったところで

す。

検討いただきたい課題としては、この支払総額の提示について、どのような内容、何の金額を提示するのか。どのタイミングで提示するのか。また、ウェブなのか、書面なのか、どのような手段で提示するのがよいのか。留意すべき点があるのか。どのようにしていくのが望ましいのかなどについてご意見をいただければと思います。

続きまして3ページですが、利用者料金などのモニタリング体制関連でございます。こちらも上の枠の中は、第1回のモバイル研究会で示させていただいた論点でございます。利用者料金等の状況を継続的にモニタリングする体制の整備について検討することが必要

ではないかということでございます。主な発表者からのご意見ですが、まず、日本の今の水準が高いか低いかということは、他の生活実態との相対的な比較がポイントになるのではないかというご意見。続いて、必要なデータの提供という観点でいうと、ヒアリング要請などにも真摯に対応し、積極的に協力しているというNTTドコモのご意見。次に、市場競争を阻害するような過度な規制とならないよう慎重に検討すべきというKDDIのご意見。更に、料金等については市場原理に委ねることが原則で、規制は最小限とすべきというソフトバンクのご意見がございました。

構成員からは、客観的な根拠、エビデンスに関するデータを収集する仕組みをつくっていくことが非常に重要というご指摘。状況が年々変わっているということで、単純に数年前の価格と現在を比較することというのは間違っているのかもしれない。価格の妥当性というのは何で判断すればよいのかというご指摘がございました。この関係のモニタリングの関係については、先ほど資料1でご覧いただきました意見募集に対する意見の中でも幾つか関係の事業者からご意見をいただいていたところかと考えております。

検討課題としましては大きく2つ、このような政策立案の基礎データとして総務省が継続的に把握・分析する枠組みが必要ではないか、その際、どのような枠組みがよいのかという点と、その中で提供条件の分析をどのような手法で行っていくことが考えられるのかという点についてご意見をいただければと考えております。

【梅村消費者行政第一課長】 続きまして4ページでございます。こちらは消費者保護ルールのワーキングの関係のその他の論点ということでございます。4ページに掲げていますのは、第1回目の資料で挙げられました個別の論点でございます。これらのうち、緊急提言で扱ったもの、あるいはこれまで議論がされたものを除きまして、また今回、モバイル研究会との共同ということですので、そこで議論いただきたいテーマは、論点3の利用中・解約時の情報提供・説明のあり方というところです。消費者からの苦情相談は、利用中・解約時も多く、利用中の料金プランが利用実態に合わないケースも多く存在しているところでございます。現在、規律の中心は契約初期となっておりますが、契約の中途・終了時における情報提供・説明のあり方の検討が必要ではないかといったことが第1回で挙げられたところでございます。

5ページにこれまでの関係するご発言などをまとめています。上の囲みは、今申し上げた1回目の論点資料から抜粋したものでございます。こちらにつきまして、NTTドコモは、毎月の請求額確定通知からデータ利用状況を確認するページに容易に移行できるよう

にしたほか、コーポレートサイト上で利用実態に基づくお勧めプランの案内を実施しているということでした。KDDIは、料金明細におけるキャリア決済の金額を個別に表示する変更などを実施しております。ソフトバンクは、複数のツールで利用状況に関する情報提供を実施中で、今後、顧客の利用実績に応じた最適プランを案内する取組を開始されたいというご発表でございました。

また、事業者団体におきましては、既にMNO3社で行っていることとして、電気通信事業者協会から、モニタリング定期会合の指摘を受けて、消費者保護ガイドラインに盛り込まれた事項として、自動更新契約の更新時の事前通知、毎月の請求額の前通知、オプションサービスの無料期間が終了する前の通知等を実施しているということでございます。全国携帯電話販売代理店協会からは、利用者の懸念に対処するために、代理店として、常に顧客の利用実態に合うような定期的なプラン診断をお勧めしていきたいということでもございました。また、国民生活センターからは、自動更新の前通知が来るようになって、解約月あるいは解約料については消費者が認識しているという傾向は見られるが、例えば解約月は日割りにならないといったことなど、解約時の条件等に関する認識はまだ不十分ではないかという問題意識が挙げられました。

構成員の方からのご指摘としましては、北構成員から、料金プランのアンマッチを定期的に見直そうという運動ができないか。キャリアは料金プランの見直し案内を積極的に周知すべきというご指摘。また、木村構成員から、利用中でも使い方や料金プランの変更などが相談できる体制にすべきといったことが指摘されております。

ご検討いただきたいことは、この料金プランを利用実態に合わせて見直すことを一層容易にするため、どのような取組が考えられるのかといったこと。また、解約時の条件について、利用者の認知を高めるために、いつ、どのような手段で情報提供を行うことが考えられるかといったことでございます。

資料3の論点につきましてのご説明は以上でございます。よろしくお願いいたします。

【新美座長】 どうもありがとうございました。それでは、ただいまご説明のございました論点につきまして、ご意見あるいはご質問がございましたらよろしくお願いいたします。それでは、森構成員、どうぞ。

【森構成員】 森です。ありがとうございます。今、ご説明いただきました論点の最初の総額表示のことについて意見を申し上げたいと思います。拘束期間全体での支払総額表示関連ということですが、これは粒度としては細かい論点ですが、合同会合だったかどうか

か忘れてしまいました。石田構成員から相談実態のご説明があったときにも、先のことを覚えていないのでといった話が出ていたかと思いますが、やはり単月の安さや、初月の金額といったことで訴求すると。今回の緊急提言における通信と端末の分離によってある程度シンプルにはなるとは思います。先々のことまで覚えていないというのは、消費者の行動としてはどうしてもある話ですので、単月の金額を表示する場合には、拘束期間があれば拘束期間、そしてその総額を表示してもらおうということにすると、情報としても十分です。すっきりした話になるのではないかと思います。資料の2ページ目の一番下、検討課題のところに、何の金額を表示するのか、タイミングはいつなのか、手段等、留意すべき点はあるかということですが、ざっくり言ってしまうと、その単月の金額を表示するときに期間総額が表示されればよいということになりますので、広告にしる、ウェブにしる、書面にしる、初月の表示のある場合は全部書くということですので、わかりやすくなりますし、それほど負担でもないのではないかと思います。

以上です。

【新美座長】 ありがとうございます。

ほかにご意見ございますか。それでは、石田構成員、どうぞ。

【石田構成員】 私からは、消費者保護ルールの検証に関するその他の論点で、現在利用中のプランが利用実態に合わないケースと書かれておりますように、かなり多くの方が利用実態に合わない、高い料金のまま契約し続けているという実態があると思います。各企業でお知らせ等を出しておりますが、皆様大体そのようなお知らせが来ると、新しいサービスを勧誘されるといった程度の理解で、特にショップまでは出向かないことが多いと思いますので、このお知らせの方法や、最後に書かれました検討課題のように、料金体系がどのようになっているか、あなたの場合はどうだということまできちんとお知らせするような方法というのは必要だと思いますので、是非とも進めていただきたいと思います。

【新美座長】 ありがとうございます。

それでは、北構成員お願いします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。利用者料金等のモニタリング体制のところコメントいたします。

今回の緊急提言のきっかけの一つとして、日本の携帯電話料金が国際的に高いというご意見がありました。実際、総務省においても内外価格差調査を経年で実施しており、野村総研も過去、内外価格差調査を受託して調査したことがありますが、どうしても限られた

期間、予算の中で、限られた視点での比較になってしまいます。特に金額だけを比較することになってしまうわけですが、ネットワークの質であったり、速度であったり、エリアであったり、そういったところも含めて、今後はもっと多面的、多角的に比較をしていく必要があると思います。今回の緊急提言を受けて、各社はより低廉な料金を出されると思いますが、一方でユーザーのデータトラフィックはどんどん増加していき、ユーザーの支払うデータ通信料金は上昇していきます。こういうことを経年でしっかり総合的に捉えて、国内でも分析する必要がありますし、海外比較についても経年でしっかり見て、各国の料金が下がっているという事実があったとしたら、なぜそのように料金が低廉化しているのか、あるいは最近下げ止まっているとしたら、そこにどんな理由があるのかといった内容についても、しっかりと調べた上で比較検討していく。そのような体制を構築していただきたいと思います。

以上でございます。

【新美座長】 ありがとうございます。

それでは、木村構成員、お願いします。

【木村構成員】 料金プランの件ですが、現在、事業者は帳票で契約時にグラフ化しているといったお話でしたが、確かに、契約のときに紙でいただいて、その紙を保存しておきますが、どこへ置いたかなという方も結構いらっしゃるので、もしできれば、ウェブでそういったものが見られるようなものや、ウェブ以外でも利用者が簡単に確認できるような仕組みを作っていただけるとよいのではないかと思います。

また、消費者保護について、利用中でも使い方や料金プランの変更などが相談できる体制にすべきという私の意見を掲載していただきました。契約期間が2年という中で、例えば生活の状況が変わって就職をするとき、転居するとき、そういった解約ではなく契約変更をしたいときは間々あると思います。そのとき、自分の契約で何が変更できて何が変更できないのか、どのようなプランがよいのか、そこが明確になるよう、わかりやすくしていただきたいと思います。

事業者は情報を提供していると常々おっしゃっていますが、今回もこのご意見の中に色々書いてありますが、なぜそれが私たち利用者に伝わっていないのかといった、すれ違い感をもう少し分析する必要があるのではないかと思います。先ほど石田構成員から、お知らせが届いたら新しい勧誘かもしれないから見ないというお話もありましたように、自分に関係ないと思ってしまったり、メールが来ても、何かほかのメールと紛れて見なかつ

たり、色々な原因が考えられると思いますので、安心して利用するために、是非そこをもう少し事業者、総務省、そして私たちも分析して検討していく必要があるのではないかと思います。

以上です。

【新美座長】 ありがとうございます。

それでは、黒坂構成員、お願いします。

【黒坂構成員】 黒坂でございます。それぞれの論点について意見を申し上げたいと思います。

まず、拘束期間全体での支払総額表示について、この考え方については、私も賛成でございます。どんどん進めていただきたいと思っておりますが、一方で、今回の緊急提言を受けて、特に端末の提供方法が変わっていく、多様化していく可能性が容易に想像されることもご指摘申し上げたいと思います。すなわち、従来のような端末の提供方法ではなくなる。提供、と申し上げているのは必ずしも販売に限りません。例えばレンタルであるとか、リースであるとか、そういった形態というのも発生し得る。そして、この新しい提供の方法については、事業者の皆様の企業努力も多分に含まれるところがございますし、それを阻害するべきではないと考えておりますので、今後、端末がどのように提供されていくのか、それによって消費者がどのタイミングで何をどのような条件で支払うことになるのかということを確認させていただく。そういった配慮やご検討をいただきたい。例えて言うのであれば、このモデルがそのまま適用されるかわかりませんが、自動車であると残価設定ローンというような売り方があります。これは、条件によって支払いの内容であるとか総額であるとかが変わってくるものでございますので、こういったものが仮に導入されたとしたら、どのように表示すればよいのかということも検討しておくべきではないかということが1つ目でございます。

続いて、利用料金のモニタリング体制について、こちらにも北構成員等からご指摘いただいたとおり、私も経年変化を見続ける必要があるだろうと思っております。なおかつ、できる限り中立的かつ継続的に定点観測が行われる必要があるだろうと思っております。下の方に太字で総務省が継続的に把握・分析するという枠組みについて書かれております。これを言うと、総務省が調べるのは中立的ではないのかというようなお話になってしまうかもしれませんが、ただ一方で、規制当局である総務省が料金プランとその内容について詳細に調べるということについて、何らかの規制を惹起させるであるとか、やはり事業者

との向かい合いの中で、そう簡単にはできないということもあるのではないかとということが予想されます。この料金プランや料金水準については、私も申し上げましたが、国民の関心が極めて高いということ、また、それに伴って学術的な価値も非常に高いと思っております。したがって、これは一つの考え方ですが、学会であるとか、あるいは公益性の高い研究機関と総務省が協調する形で、中長期にわたる連続的な調査が可能になるような構造、体制というものをご検討いただくということがあり得るのではないかと考えております。

最後、利用中・解約時の情報提供・説明等のあり方ですが、木村構成員からもご指摘いただいたとおり、ウェブ等で見られるようにする、あるいはアプリ等でいつでも確認できるようにすることが重要になってくるのではないかと考えております。考えてみましたら、これまで、契約そのものの局面というのは代理店の皆様も含めて色々と集中的な検討がなされていますが、実際にサービスが始まると、通信事業者と消費者との間の関係になっていくわけで、ここの関係というものをもう少し見直していくべきではないかと考えております。その観点でいいますと、そういった契約中、サービス利用中、より気軽にやりとりができるサービスのあり方、情報提供のあり方ということが検討されるべきだと思いますし、なおかつ、それができるだけデジタルの手段で実現されるということが、これからの消費者保護のあり方として望ましいのではないかと考えています。どうしてもリテラシーの問題を考えると、アナログの現場というのも必要になってくるとは思いますが、ユーザーもできる限りのことはウェブやアプリでやりとりをして自分で納得できるようにしていくことを促していただく、それを推奨していただくようなメカニズムということをあわせて考えていただけるとありがたいと思っております。

以上です。

【新美座長】 どうもありがとうございます。

それでは、長田構成員、どうぞ。

【長田構成員】 ありがとうございます。利用中・解約時の情報提供・説明のあり方のところで気づいたことを申し上げたいと思っております。

今もお話がありましたように、ウェブ上やスマホからそのまま情報をいただくというのは、各社サービスはしてくださっているとは思っていますが、例えば自動更新の通知や、今度その自動更新の解約料が要らない期間が延びるといようなお話もありますが、通知がSMSで来ていても、私の周りでいいますと、メールがいっぱいたまっているけど一切

見ていない人たちというのがいます。そして、何かどうもたくさん来ているみたいなので消してほしいと頼まれることがあります。大変残念ながら、私の夫もガラケーですが、時々そういつて私にそれを渡すのです。この間、画面を見たら、NTTドコモですが、Rのマークが画面について、そのRは、今度新しく提供されるフィルタリングのご案内でした。画面にRがずっと常置されていることすら気づいていなかったという非常に残念な状態の人たちがたくさんいるということも、また忘れずにいなければいけないなど。とても大変だと思いますが、その工夫が大切だと思っています。

それから、利用中の料金プランの見直しなども含めてですが、先ほどの皆様からのパブコメのご意見の中にもあったようなキャリアと代理店の関係について、契約の数によって評価するところは見直し、契約者に対する様々なサービスについても、評価の対象にきちんとしていくように体制が変わっていかないと解決しないのではないかと思います。かつて保険の業界がやはりそうで、保険の代理店の評価のやり方を変えることによって大分その態様が変わった。金融庁の強い指導の中で変わっていったと理解していますが、やはり自発的にキャリアの皆様が変えていただく必要はあるのではないかと。それが実現すれば、利用中の人たちの様々な相談、そして、端末がうまく使えない方の相談なども評価されることになり、代理店の活躍の範囲が広がるのではないかと思いますので、是非一緒に検討していただければと思います。

【新美座長】 はい、ありがとうございます。

それでは、市川構成員、お願いします。

【市川構成員】 ありがとうございます。モニタリングのところのお話ですが、書かれているとおりのことだと思いますし、先ほど北構成員や黒坂構成員が指摘されたとおりのことだと思います。私ども半分のメンバーはモニタリング定期会合のメンバーでもありますが、あちらでは基本的に、消費者保護ルールがきちんと守られているか、覆面調査をしてきました。しかし、例えば、究極的に学術的に耐え得るかどうかわからないのですが、あるニーズを持ったある年代の人、例えば先ほど長田構成員がおっしゃったような人が、店舗に行った場合にはどのような対応をされるのかということを実はあまり見ておりませんでした。事業者サイドの競争の議論をしている委員会と、消費者保護の議論をしている委員会は、相互に関係しているという話はもともと趣旨としてございましたので、うまく使っていくようなことを考えてもよろしいのではないかと思います。割合の分からない単なる料金表が出てきても仕方がないということがありますので、実際に何かを調べる際は、今あ

る仕組みの中で応用ができるのではないかと思います。あくまでアイデアですが、1つ指摘させていただければと思います。

【新美座長】 ありがとうございます。

西村構成員、お願いします。

【西村（暢）構成員】 西村でございます。私からも利用者料金などのモニタリング体制関連について、コメントを申し上げたいと思います。

今回は緊急提言を含めまして非常に大きな転換点でもあり、今後必ず大きな、そして多くの知見を必要とする状況になるかと思っています。これらの項目や論点全てをフォローするのは、極めて大きなコストであり、総務省のみならず事業者、そして消費者関連団体も含めて、一体として取り組む必要があるのではないかという印象を受けました。そのとき、利用者料金等の状況を継続的にモニタリングするという場合、総務省内においてもほかの部署との共有あるいはほかの関係省庁と、データの共有は難しいのかもしれませんが、分析手法の共有やその知見の共有というものが可能性としてあるのではないかと思いますので、是非ご検討いただければ幸いです。

以上でございます。

【新美座長】 ありがとうございます。

それでは、相田構成員、お願いします。

【相田モバイル研究会座長代理】 4ページ、5ページ関係で2点ほど挙げさせていただきたいのですが、1つは、料金プランの件について、各事業者の創意工夫で万人向けのプランというのを考え出していただいても、現在の考え方だと、基本的にそれが適用されるのは新たに契約した人、あるいは本人が積極的に変更した人ということになります。それはもちろん今契約している人のプランを勝手に変えてしまうと一部に不利益変更になる人というのがあり得て、それを避けるためということだと思いますが、不必要に高いプランのままずっと契約している人というのがたくさんいる実態を踏まえて、場合によってはオプトアウトといいますか、本人が現在のプランにとどまりたいという積極的な意思を示さない限りおすすめプランに切りかえてしまうことを考えてもよいのではないかと思います。

もう一点、パブコメの意見の中にも出てきたと思いますが、MNPのワンストップ化ということに関して、現在の契約を解除するときの色々な条件をきちんと周知しなければいけないということをよく踏まえた上で、本当にMNPのワンストップ化ができないのかと

いうことをもう少し継続的に検討してもよいのではないかと思います。

以上でございます。

【新美座長】 近藤構成員、よろしくお願いします。

【近藤構成員】 相田構成員からご発言について、ずっと使わないまま高い料金を支払っている高齢者の人たちをたくさん見ている立場からすると、とてもよいアイデアだと思いますので、是非検討していただきたいと強く支持します。

以上です。

【新美座長】 ありがとうございます。

それでは、横田構成員、お願いします。

【横田構成員】 今回の論点に直接関係がないかもしれませんが、緊急提言が出て、また、モニタリング体制等が整うと、今のような消極的な不変更者がどのような状況にあるのかがモニターできるようになる。それがかなり大きいというのは理解できますが、その後、先ほど石田構成員からコメントいただいたような、情報の届き方をどうするかという問題は、やはり継続的な検討課題として残るのではないかと思います。とりわけ、前回出てきたように、この5年間の変化、スマホがかなり普及してきたことも含めた変化が、5年前に携帯を契約した人には理解できていないという状況が、セキュリティ面もそうですし、端末の取扱い方もそうですし、また、料金プランの考え方がかなり変わったということも含めて、この研究会のパブリッシュのあり方にもよると思いますが、かなり注目されていることは間違いありませんので、そのような大きな変化もあわせて広報できたらよりよいのではないかと強く思いました。直接関係する論点ではありませんが、以上です。

【新美座長】 ありがとうございます。

皆様のご意見を伺ってきましたが、この論点に関しては、基本的には継続的契約であるということをごきちんと踏まえた上で、更に期間拘束するような状況がある場合には、事業者側は、ユーザーに対して配慮すべき相当重い責務がある、そのような構造になっていることは疑いのないところだという認識が示されたと思います。その点に関連して皆様のご意見が出てきたのだらうと思います。この論点を今後議論していくときに、囲い込まれた人をどこまできちんとケアするのかということが一番求められるのだらうと思います。囲い込まれていなければ自分の判断で動けるということになりますが、そうでない状況があることを率直に認めた上で、どこまできちんとケアしていけるのかということを考えていく

必要があるのではないかと考えております。

今後、皆様のご意見を様々いただくことになるかと思いますが、まずは、ブレインストーミング、きっかけとして、色々と鋭いご意見をいただけたかと思えます。本日のご意見を踏まえまして、今後、両会議において更に議論を深めてまいりたいと存じます。

それでは最後に、事務局から連絡事項がございましたら、よろしく申し上げます。

【大塚料金サービス課企画官】 モバイル市場の競争環境に関する研究会の次回会合は1月22日火曜日10時から第1特別会議室において開催する予定でございます。消費者保護ルールの検証に関するワーキンググループの開催日程につきましては、別途事務局から案内させていただきます。

事務局からは以上でございます。

【新美座長】 ありがとうございます。

以上をもちまして本日の議事は終了いたしました。これをもちまして第6回モバイル市場の競争環境に関する研究会及び第6回ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するワーキンググループの合同会合を終了させていただきます。本日はお忙しい中、お集まりいただきまして、更に熱心なご議論を賜りましてありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします。

以上